



PENINGKATAN PENGETAHUAN PASIEN TENTANG BUKTI FISIK (*TANGIBLES*) YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DI RUANG RAWAT INAP

Chichi Hafifa Transyah¹, Reni Trevia¹, Ira Sri Budiarti¹

¹Universitas Alifah Padang
chichitransyah@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit. Salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah bukti fisik (*tangibles*), yaitu aspek nyata yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pasien seperti kebersihan, kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas, serta penampilan tenaga kesehatan. Tujuan Pengabdian Kepada Masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan pasien tentang bukti fisik (*tangibles*) yang mempengaruhi kepuasan di ruang rawat inap. Metode yang digunakan dengan penyuluhan, diskusi dan pembagian leaflet kepada pasien di ruang rawat inap Rasuna Said RS Tk III Dr. Reksodiwiryono Padang pada tanggal 2 maret 2026. Sebelum dilakukan penyuluhan dan diskusi, pasien terlebih dahulu mengisi kuesioner untuk mengetahui tingkat pemahaman pasien terhadap bukti fisik (*tangibles*) yang mempengaruhi kepuasan, dan setelah penyuluhan diberikan kembali kuesioner yang sama untuk melihat pengetahuan pasien setelah dilakukan penyuluhan, Jumlah peserta 16 orang pasien di ruang rawat inap. Hasil Pengabdian didapatkan terjadinya peningkatan pengetahuan pasien lebih dari 90%. Simpulan bahwa dengan adanya kegiatan penyuluhan dan diskusi ini dapat meningkatkan pengetahuan pasien tentang bukti fisik (*tangibles*) di ruang rawat inap. Disarankan melalui pihak Rumah Sakit agar lebih meningkatkan pemberian informasi dengan melakukan penyuluhan untuk meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

Kata Kunci: kepuasan, pasien, *tangibles*

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of hospital services. One of the factors that influence the level of patient satisfaction is tangibles, namely real aspects that can be seen and felt by patients such as cleanliness, comfort of the room, completeness of facilities, and the appearance of health workers. The purpose of Community Service is to increase patient knowledge about tangibles that affect satisfaction in the inpatient room. The method used is counseling, discussion and distribution of leaflets to patients in the inpatient room of Rasuna Said Hospital Tk III Dr. Reksodiwiryono Padang on March 2, 2026. Before the counseling and discussion, patients first filled out a questionnaire to determine the level of patient understanding of tangibles that affect satisfaction, and after the counseling, the same questionnaire was given again to see patient knowledge after the counseling, The number of participants was 16 patients in the inpatient room. The results of the Community Service showed an increase in patient knowledge of more than 90%. The conclusion is that with this counseling and discussion activity, it can increase patient knowledge about tangibles in the inpatient room. It is recommended that the hospital improve the provision of information by providing counseling to increase patient satisfaction in the inpatient ward.

Keywords: satisfaction, patient, tangibles

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan pasien di rumah sakit. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), pelayanan kesehatan yang bermutu tidak hanya bergantung pada keterampilan tenaga kesehatan, tetapi juga mencakup aspek sarana, prasarana, serta kenyamanan lingkungan rumah sakit (WHO, 2020). Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi tolok ukur keberhasilan rumah sakit dalam memberikan asuhan kepada pasien.

Salah satu instrumen yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini mencakup lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Parasuraman et al., 2018). Dari kelima dimensi tersebut, bukti fisik (*tangibles*) menjadi aspek yang paling mudah diamati oleh pasien karena berkaitan langsung dengan fasilitas, penampilan tenaga kesehatan, serta lingkungan rumah sakit.

Bukti fisik (*tangibles*) meliputi kondisi bangunan, kebersihan ruangan, ketersediaan tempat tidur, peralatan medis, serta penampilan tenaga kesehatan. Keadaan fisik yang baik akan memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien selama menjalani perawatan di ruang rawat inap (Wijaya & Setiawan, 2019). Sebaliknya, bukti fisik (*tangibles*) yang kurang memadai dapat menimbulkan ketidakpuasan, meskipun pelayanan medis yang diberikan sudah sesuai standar.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Pasien yang puas cenderung mematuhi pengobatan,

memiliki pengalaman positif, dan berpotensi merekomendasikan pelayanan rumah sakit kepada orang lain (Al-Momani, 2016). Dalam konteks ruang rawat inap, kepuasan pasien dipengaruhi oleh interaksi dengan tenaga kesehatan, fasilitas fisik, kenyamanan ruangan, serta keamanan lingkungan.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian oleh Nugraha & Puspitasari (2020) menemukan bahwa kebersihan ruangan, kenyamanan tempat tidur, serta kelengkapan fasilitas rawat inap memiliki hubungan yang kuat dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor bukti fisik menjadi salah satu aspek yang paling cepat dirasakan oleh pasien selama perawatan.

Studi lain oleh Dewi, et al. (2021) juga mendukung temuan tersebut dengan menyebutkan bahwa aspek bukti fisik, seperti pencahayaan ruangan, ventilasi udara, serta kebersihan toilet, memiliki pengaruh langsung terhadap kenyamanan pasien yang akhirnya meningkatkan kepuasan. Hal ini sejalan dengan teori bahwa kualitas lingkungan rumah sakit dapat memengaruhi kondisi psikologis pasien selama menjalani rawat inap.

Di Indonesia, masih banyak rumah sakit yang menghadapi tantangan dalam meningkatkan mutu bukti fisik pelayanan. Beberapa pasien mengeluhkan fasilitas rawat inap yang kurang bersih, tempat tidur yang tidak nyaman, serta ruang perawatan yang sempit (Putri & Astuti, 2018). Masalah ini berpotensi menurunkan citra rumah sakit dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kualitas

pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk memperhatikan aspek bukti fisik sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan daya saing. Fasilitas yang baik tidak hanya memengaruhi kepuasan pasien, tetapi juga loyalitas pasien dalam memilih layanan rumah sakit yang sama di kemudian hari (Handayani & Putra, 2019)

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022) menekankan pentingnya standar pelayanan minimal (SPM) rumah sakit, termasuk pemenuhan fasilitas fisik, kebersihan, dan kenyamanan ruang rawat inap. Hal ini sejalan dengan upaya rumah sakit di Indonesia untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Salah satunya adalah Rumah Sakit Tk III Dr. Reksodiwiryo Padang, yang merupakan rumah sakit tentara dengan fungsi pelayanan kesehatan bagi anggota TNI, keluarga, serta masyarakat umum di wilayah Sumatera Barat.

Di RS Tk III Dr. Reksodiwiryo Padang, khususnya di ruang rawat inap Rasuna Said, kualitas pelayanan menjadi aspek yang harus diperhatikan secara berkesinambungan. Ruang rawat inap ini menampung pasien dengan berbagai kondisi medis, sehingga kepuasan pasien menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan. Oleh karena itu, pemenuhan aspek bukti fisik, seperti kebersihan ruangan, kenyamanan fasilitas, ketersediaan sarana prasarana, serta penampilan tenaga kesehatan, sangat penting untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien selama perawatan. Kegiatan pengabdian ini merupakan penerapan hasil penelitian mengenai hubungan antara bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien di ruang rawat

inap Rasuna Said RS Tk III Dr. Reksodiwiryo Padang.

METODE

Pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan memberikan kuesioner terlebih dahulu kepada pasien untuk mengetahui pemahaman tentang bukti fisik (*tangibles*) yang mempengaruhi kepuasan pasien. Setelah pembagian kuesioner kemudian dilakukan penyuluhan, diskusi dan pembagian leaflet pada pasien di Ruang Rawat Inap. Kegiatan terdiri dari tahap pembukaan lebih kurang 10 menit, tahap pelaksanaan lebih kurang 40 menit dan tahap evaluasi lebih kurang 10 menit. Pengorganisasian kegiatan terdiri dari moderator, presenter, observer dan fasilitator dengan uraian tugas masing-masing. Program pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan metode penyuluhan, diskusi, tanya jawab dan pemberian leaflet tentang Bukti Fisik (*Tangibles*) yang mempengaruhi kepuasan di Ruang Rawat Inap. Dengan kegiatan ini diharapkan pasien memahami tentang Bukti Fisik (*Tangibles*) yang mempengaruhi kepuasan yang terdiri dari pengertian *tangibles*, *tangibles* dalam manajemen keperawatan, peran *tangibles* terhadap kepuasan pasien dan indikator *tangibles* dalam pelayanan keperawatan. Media yang digunakan dalam PKM ini adalah laptop, infokus dan juga pembagian leaflet kepada pasien. Sasaran dalam kegiatan ini adalah pasien yang dirawat di ruang rawat inap. Luaran hasil yang diharapkan terjadinya peningkatan pengetahuan pasien, dokumentasi kegiatan dan artikel ilmiah.

HASIL

Kegiatan pengabdian ini menghasilkan perubahan pengetahuan

pasien tentang pengertian *tangibles*, *tangibles* dalam manajemen

keperawatan, peran tangibles terhadap kepuasan pasien dan indikator tangibles dalam pelayanan keperawatan, dimana terlihat bahwa rata-rata peningkatan

pengetahuan pasien sebelum dan sesudah kegiatan pada tabel dibawah ini :

Distribusi frekuensi pengetahuan pasien Sebelum dan Sesudah kegiatan

| No | Materi yang diberikan | Sebelum | Sesudah |
|----|--|---------|---------|
| 1 | Pengertian Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) | 76% | 92% |
| 2 | <i>Tangibles</i> dalam Manajemen Keperawatan | 78% | 93% |
| 3 | Peran <i>Tangibles</i> terhadap Kepuasan Pasien | 79% | 94% |
| 4 | Indikator <i>Tangibles</i> dalam Pelayanan Keperawatan | 76% | 92% |

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan adanya peningkatan pengetahuan pasien sesudah kegiatan dimana terlihat rata-rata pengetahuan pasien tentang pengertian *tangibles*,

tangibles dalam manajemen keperawatan, peran tangibles terhadap kepuasan pasien dan indikator *tangibles* dalam pelayanan keperawatan lebih dari 90%.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan 3 tahap yaitu : 1. Tahap Pembukaan. Sebelum kegiatan dimulai tim pengabmas melakukan salam pembuka dan pengenalan dan dilanjutkan menjelaskan maksud dan tujuan dari topik yang diberikan dan kontrak pelaksanaan yang akan dilakukan. Disepakati bahwa kegiatan dilaksanakan selama 60 menit. 2. Tahap Pelaksanaan. Sebelum kegiatan, dilakukan dulu penggalan pengetahuan pasien dengan memberikan kuesioner sebagai pretest untuk mengetahui pengetahuan pasien tentang pengertian *tangibles*, *tangibles* dalam manajemen keperawatan, peran *tangibles* terhadap kepuasan pasien dan indikator *tangibles* dalam pelayanan keperawatan. Materi diberikan dengan penyuluhan dan pemberian leaflet. Materi yang disampaikan membahasa tentang: pengertian *tangibles*, *tangibles* dalam manajemen keperawatan, peran *tangibles* terhadap kepuasan pasien dan indikator *tangibles* dalam pelayanan keperawatan. Disaat kegiatan, pasien terlihat antusias dalam diskusi dan tidak ada meninggalkan tempat selama kegiatan berlangsung. 3. Tahap Evaluasi. Sebelum kegiatan diakhiri

moderator memberikan kesempatan kepada peserta untuk memberikan pertanyaan. Kegiatan diakhiri dengan sesi tanya jawab dimana ada beberapa pertanyaan yang disampaikan. Berbagai pertanyaan tersebut merefleksikan keingintahuan pasien tentang bukti fisik (*tangibles*) yang mempengaruhi kepuasan pasien. Untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan pasien tentang materi yang diberikan maka diberikan kuesioner kembali (*post test*).

Kepuasan pasien merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dengan persepsi mereka terhadap kenyataan pelayanan yang diberikan. Bila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pasien akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan dirasakan lebih rendah dari harapan, maka timbul ketidakpuasan (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks keperawatan, kepuasan pasien menjadi indikator penting mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit (Susanti & Wulandari, 2020).

Kepuasan pasien merupakan salah satu ukuran kinerja pelayanan rumah sakit. Rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan bermutu akan meningkatkan citra institusi dan

loyalitas pasien (Pohan, 2018). Kepuasan pasien juga menjadi acuan bagi tenaga keperawatan dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan yang telah diberikan (Nursalam, 2020).

Menurut teori *SERVQUAL* dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), kepuasan pasien dipengaruhi oleh lima dimensi utama pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dalam konteks pelayanan keperawatan, dimensi-dimensi ini mencerminkan sikap profesional, kemampuan komunikasi, serta kenyamanan fasilitas yang dirasakan pasien (Putri et al., 2021).

Bukti fisik (*tangibles*) merupakan salah satu dimensi dalam model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Dimensi ini menggambarkan aspek-aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pasien sebagai representasi dari kualitas pelayanan, seperti kebersihan lingkungan, kerapian staf, fasilitas perawatan, dan kelengkapan peralatan medis (Zeithaml et al., 2018). Dalam pelayanan keperawatan, bukti fisik berfungsi sebagai elemen pertama yang membentuk persepsi awal pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

Komponen utama bukti fisik meliputi penampilan petugas (kebersihan, kerapian, dan seragam perawat), kondisi lingkungan (kebersihan, pencahayaan, ventilasi), serta ketersediaan sarana dan prasarana (tempat tidur, alat medis, toilet, ruang tunggu). Lingkungan yang tertata rapi dan nyaman memberi kesan profesional dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan (Handayani et al., 2023). Bukti fisik yang memadai berkontribusi langsung terhadap kepuasan pasien. Pasien cenderung menilai kualitas pelayanan berdasarkan

apa yang mereka lihat dan rasakan terlebih dahulu sebelum menilai kompetensi tenaga kesehatan (Kotler & Keller, 2016). Penelitian oleh Sari dan Wahyuni (2022) menunjukkan bahwa aspek kebersihan dan kenyamanan ruang rawat memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan aspek fisik dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

Kondisi fisik rumah sakit mencerminkan keseriusan manajemen dalam menjaga mutu layanan. Fasilitas yang bersih, aman, dan nyaman tidak hanya berpengaruh terhadap persepsi pasien, tetapi juga berdampak terhadap keselamatan dan efisiensi kerja tenaga kesehatan (Depkes RI, 2020). Bukti fisik yang baik menurunkan tingkat stres pasien dan meningkatkan kepuasan selama proses perawatan (Putri et al., 2021).

Tidak semua rumah sakit memiliki sarana dan prasarana yang memadai. Beberapa kendala yang sering muncul antara lain keterbatasan dana, perawatan fasilitas yang kurang optimal, serta kepadatan ruang rawat yang tinggi. Kondisi ini dapat menurunkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dan berpotensi menurunkan kepuasan mereka (Munandar & Fatmawati, 2021). Oleh karena itu, perencanaan dan pengelolaan fasilitas menjadi bagian penting dalam manajemen mutu rumah sakit.

Bukti fisik (*tangibles*) merupakan salah satu faktor penting yang berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Dalam konteks ruang rawat inap, kondisi fasilitas fisik yang baik seperti kebersihan, kenyamanan, kelengkapan sarana, serta penampilan perawat memberikan kesan profesional dan meningkatkan rasa percaya pasien terhadap mutu

pelayanan (Putri et al., 2021). Hasil penelitian di berbagai rumah sakit menunjukkan bahwa semakin baik persepsi pasien terhadap bukti fisik, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan (Handayani et al., 2023).

Bukti fisik tidak hanya memengaruhi persepsi rasional pasien, tetapi juga aspek emosional. Lingkungan yang nyaman dan estetis dapat menurunkan kecemasan, meningkatkan rasa aman, serta mempercepat proses penyembuhan pasien (Nursalam, 2020). Faktor-faktor seperti pencahayaan yang baik, ventilasi yang cukup, serta bau ruangan yang bersih berkontribusi terhadap pengalaman positif selama dirawat.

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien, sehingga memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman positif selama perawatan. Sikap empatik, komunikasi terapeutik, dan pelayanan yang ramah dari perawat terbukti berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien (Pohan et al., 2019). Kepuasan pasien memiliki dampak langsung terhadap reputasi rumah sakit. Pasien yang puas cenderung merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain dan kembali menggunakan layanannya di masa depan. Hal ini membantu rumah sakit meningkatkan kepercayaan masyarakat dan daya saing (Munandar & Fatmawati, 2021).

Penampilan dan sikap profesional perawat mencerminkan citra rumah sakit. Perawat yang berpenampilan rapi, menggunakan seragam sesuai standar, serta menjaga kebersihan diri dan lingkungan menunjukkan profesionalisme dan kepedulian terhadap pasien (Susanti & Wulandari, 2020). Hal ini berkontribusi terhadap rasa aman dan nyaman yang

dirasakan pasien, yang akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan keperawatan.

Perawat sebagai bagian dari tim pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan ketertiban lingkungan perawatan. Selain menjalankan tindakan keperawatan, perawat juga berperan dalam menciptakan suasana ruang rawat yang nyaman, aman, dan menenangkan. Sikap peduli terhadap lingkungan serta penampilan profesional menjadi refleksi mutu layanan dan dapat meningkatkan kepuasan pasien (Susanti & Wulandari, 2020).

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan kegiatan pengabdian ini bahwa dengan pemberian penyuluhan dapat meningkatkan pengetahuan pasien tentang bukti fisik (*tangibles*) yang mempengaruhi kepuasan di ruang rawat inap. Disaran melalui pihak Rumah Sakit agar lebih meningkatkan pemberian informasi dengan melakukan penyuluhan kepada pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Momani, M.M. (2016). Gap analysis between perceptions and expectations of medical-surgical patients in a public hospital in Saudi Arabia. *Medical Principles and Practice*, 25(1), 79–84.
- Aini, N., Yuliana, F., & Rahmawati, D. (2021). *Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau*. Jurnal Keperawatan Indonesia, 24(2), 77–85.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Standar*



- Pelayanan Minimal Rumah Sakit.* Jakarta: Depkes RI.
- Dewi, K., Lestari, N., & Putu, A. (2021). Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 9(2), 101-110.
- Handayani, W., & Putra, A. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Prima*, 13(1), 55-64.
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.* Jakarta : Kemenkes RI.
- Marlia, S., & Handayani, D. (2022). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Dr. M. Djamil Padang.* *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 13(1), 55-63.
- Munandar, A., & Fatmawati, L. (2021). *Kepuasan pasien dan implikasinya terhadap loyalitas di rumah sakit.* *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 5(1), 33-41.
- Nugraha, R., & Puspitasari, R. (2020). Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 33-40.
- Nursalam. (2020). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (5th ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2018). *SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality.* *Journal of Retailing*.
- Pohan, et al (2019). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan.* Jakarta: EGC.
- Putri, A., & Astuti, T. (2018). Analisis faktor pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 6(3), 211-220.
- Putri, A. M., et al. (2021). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan pendekatan SERVQUAL.* *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 7(2), 112-121.
- Sari, M., & Wahyuni, N. (2022). *Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah.* *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 10(2), 89-96.
- Susanti, D., & Wulandari, R. (2020). *Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit.* *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 23(1), 45-53.
- Wijaya, A., & Setiawan, D. (2019). Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 5(2), 45-52.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.